申訴專員主動調查當局對水錶及用戶帳目的管理

申訴專員決定根據《申訴專員條例》（第 397 章）第 7(1)(a)(ii)條展開主動調查，審研水務署在管理水錶及用戶帳目方面的安排。

水務署通常每四個月進行一輪抄錶工作。如果有不正常情況出現，例如水錶損壞或受阻等原因，以致未能抄錄實際或準確讀數，該署便會暫停發出水費單或根據估計的用水量發出水費單。當不正常情況獲得解決，例如已清除障礙物或更換損壞的水錶後，即可恢復抄錄準確讀數。水務署會觀察數據一段時間，並在有需要時適當調整以往的水費單。

過去三年，本署每年接到逾 100 宗有關水務署的投訴，當中有不少是指該署在不正常情況存在數年後，才向用戶發出經調整的水費單。用戶雖然不滿該署對有關調整所作的解釋，但由於事隔多年，往往難以提出足夠證據抗辯，結果須繳付經調整的水費單，因而感到受屈。至於其他的投訴則涉及該署就抄錶、更換和測試水錶，以及與用戶溝通等方面的安排。

申訴專員黎年先生今天（十一月十日）表示：「水務署在管理水錶及用戶帳目方面的安排，看來有行政體制上的問題，而且就公平對待用戶而言，該署的讀錶和發單安排亦需要改善。因此，本署決定就這個課題展開主動調查，藉此找出問題的成因，並提出改善建議。」

這次主動調查將會審研：

(a) 水務署在抄錶、更換和測試水錶，以及發出和調整水費單等方面的行事方式及程序；以及
(b) 各項改善措施。

申訴專員歡迎市民提出意見。請於二零一零年十二月十三日或之前，以下列途徑把意見送達申訴專員公署：

地址： 香港干諾道中 168-200 號
信德中心招商局大廈 30 樓

傳真： 2882 8149

電郵： complaints@omb.gov.hk

傳媒如有查詢，請聯絡：

高級行政主任（外務）陳錫霞女士（電話：2629 0565）

申訴專員公署
二零一零年十一月十日